

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной  
работе

                    Лейфа                     А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

МДК

МДК 02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс     3     Семестр     5,6    

Другие формы контроля 5,6 сем

Общая трудоемкость МДК 158.0 (академ. час)

Составитель А.С. Танасе, ученое звание отсутствует,

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.2024 г. , протокол № №6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и  
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Рабочая программа Координация качества выполнения турагентских услуг является частью ППССЗ по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности

## 2. МЕСТО МДК В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Междисциплинарный курс «Координация качества выполнения турагентских услуг» является обязательной частью профессионального модуля в соответствии с ФГОС СПО по специальности "Туризм и гостеприимство"

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ МДК И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенции	Минимальные требования
ПК 2.1.	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки:</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Проверка наличия всех реквизитов заказа</p> <p>Идентификация вида заказа</p> <p>Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</p> <p>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения:</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</p> <p>Формировать банки данных</p> <p>Знания:</p>

		<p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма          Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности          Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов          Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги          Системы бронирования услуг          Организацию работы с запросами туристов          Требования к оформлению и учету заказов          Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов          Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций          Программное обеспечение деятельности туристских организаций          Этику делового общения          Основы делопроизводства          Правила внутреннего трудового распорядка          Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
ПК 2.2.	<p>ПК 2.2.          Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Навыки:          Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа          Умения:          Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа          Знания:          Законодательство Российской Федерации в сфере туризма          Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности          Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов          Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги          Системы бронирования услуг          Организацию работы с запросами туристов          Требования к оформлению и учету заказов          Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов          Виды технических средств сбора и обработки информации,</p>

		связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
--	--	---

#### 4. СТРУКТУРА МДК

Общая трудоемкость МДК составляет 4.39 зачетных единицы, 158.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) МДК, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

4.10 – У (Уроки)

4.11 – С (Семинарские занятия)

1	2	3	4											5	6	7
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.10	4.11	4.7	4.8	4.9			
1	Тема 1 - Основы организации туристской деятельности	5	6		6										2	Устный опрос
2	Тема 2 - Правовое регулирование туристской деятельности в РФ	5	6		6											Устный опрос
3	Тема 3 - Организация деятельности туристского	5	6		6									2	Тестирова ние	

	агентства																
4	Тема 4 - Взаимодействие с туроператорам и по реализации турпродукта	5	8		6										2	Решение ситуацион ных задач	
5	Тема 5 - Взаимодействие с клиентами турагентства	5	8		4										2	Решение ситуацион ных задач	
6	Тема 6 - Правила организации туристических поездок и экскурсий	5	6		4										2	Устный опрос	
8	Тема 7 - Безопасность туристов в путешествии	5	6		4										2	Устный опрос	
9	Другие формы контроля	5	2														
10	Тема 8 - Организация контроля качества обслуживания	6	4		4										2	Устный опрос	
11	Тема 9 - Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	6	4		4										4	Устный опрос	
12	Тема 10 - Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	6	2		4										4	Устный опрос	
14	Тема 11 - Система оценки качества обслуживания	6	6		4										4	Устный опрос	
15	Тема 12 - Формы и методы оценки качества услуг	6	6		4										4	Устный опрос	
16	Другие формы контроля	6	2														
	Итого		72.0		56.0		0.0		0.0		0.0		0.0		30. 0		

## 5. СОДЕРЖАНИЕ МДК

### 5.1. Лекции

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)
1	Тема 1 - Основы организации туристской деятельности	1. Понятие туристской деятельности 2. Организационные формы и виды туризма 3. Классификация туров и маршрутов
2	Тема 2 - Правовое регулирование туристской деятельности в РФ	1. Правовое регулирование трудовых отношений при осуществлении туристской деятельности. 2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» – основа правовой системы сферы туризма
3	Тема 3 - Организация деятельности туристского агентства	1. Регистрация и открытие турагентства 2. Основные аспекты управления туристским агентством
4	Тема 4 - Взаимодействие с туроператорами по реализации турпродукта	1. Особенности работы с туроператором 2. Участие турагентства во франчайзинговой сети
5	Тема 5 - Взаимодействие с клиентами турагентства	1. Типология туристов 2. Права и обязанности турфирм и туристов 3. Технологии обслуживания клиентов
6	Тема 6 - Правила организации туристических поездок и экскурсий	1. Проект программы обслуживания туристов 2. Предоставление туристу информацию о маршруте 3. Формирование маршрута
7	Тема 7 - Безопасность туристов в путешествии	Безопасность туристов в путешествии
8	Другие формы контроля	Подготовка к промежуточной аттестации
9	Тема 8 - Организация контроля качества обслуживания	1. Качество продукции услуг. Сущность, значение повышения качества. Конкурентоспособность услуг, продукции. 2. Система показателей качества
10	Тема 9 - Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	Качество как объект управления в туризме.
11	Тема 10 - Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	1. История становления управления качеством продукции и услуг. Основные понятия. 2. Сущность качества продукции 3. Качество как экономическая категория и объект управления
12	Тема 11 - Система оценки качества обслуживания	1. Процесс обслуживания потребителя как составная часть сферы сервиса.

		2. Способы оценки качества обслуживания туристов
13	Тема 12 - Формы и методы оценки качества услуг	Характеристика основных групп методов оценки составляющих качества услуг
14	Другие формы контроля	Подготовка к промежуточной аттестации

### 5.2. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Практическое задание	Основные виды и тенденции развития туризма
Практическое задание	Гражданско-правовые договоры в туризме
Практическое задание	Организационно- правовые основы деятельности туристского предприятия
Практическое задание	Взаимодействие туроператора и турагентов. Основные формы работы туроператора с турагентами по продвижению и реализации турпродукта Решение ситуационных задач
Практическое задание	Анализ технологии формирования клиентской базы в турагентстве Решение ситуационных задач
Практическое задание	Памятка туристу
Практическое задание	Понятие «обеспечение безопасности»
Практическое задание	1. Факторы, влияющие на повышение качества продукции, услуг.
Практическое задание	Стандарты качества туристского обслуживания
Практическое задание	. Показатели качества
Практическое задание	Анализ качества обслуживания туристского предприятия в Амурской области
Практическое задание	Модель расхождения качества услуги

### 6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Содержание темы (раздела)	Трудоемкость в академических часах
1	Тема 1 - Основы организации туристской деятельности	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2
2	Тема 3 - Организация деятельности туристского агентства	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2



		работам.	
3	Тема 4 - Взаимодействие с туроператорами по реализации турпродукта	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2
4	Тема 5 - Взаимодействие с клиентами турагенства	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2
5	Тема 6 - Правила организации туристических поездок и экскурсий	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2
6	Тема 7 - Безопасность туристов в путешествии	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2
7	Тема 8 - Организация контроля качества обслуживания	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	2
8	Тема 9 - Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	4
9	Тема 10 - Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	4
10	Тема 11 - Система оценки качества обслуживания	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	4
11	Тема 12 - Формы и методы оценки качества услуг	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам.	4

Результаты освоения дисциплины достигаются за счет использования в процессе обучения современных инструментальных средств: лекции с применением мультимедийных технологий, современного и аппаратного обеспечения. При проведении занятий используются активные и интерактивные формы

#### **7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Контрольные вопросы для устного опроса. Другие формы контроля. 5 семестр

1. Регулирование турагентской деятельности
2. Виды туризма.
3. Особенности туристского предприятия.

4. Основные различия между туроператорами и турагентами.
5. Особенности классификации туристских агентств.
6. Формы сотрудничества туроператора и турагента.
7. Документация на право пользования офисом.
8. Охрана труда в турагентстве
9. Документальное оформление сделки с туристом
10. Что такое «карта торговой территории»?
11. Что такое «клиентская зона» в офисе турагентства?
12. Из каких источников складываются доходы турагентства?
13. Как формировать «линейку туров».
14. Охарактеризуйте различные типы туристов.
15. В каких документах зафиксированы права и обязанности туристов?
16. В чём заключаются права турфирм?
17. В чём заключаются обязанности туристов?
18. Каким особым требованиям должны отвечать работники туристских предприятий?
19. Что влияет на качество обслуживания?
20. Раскройте особенности технологий клиентов турагентства
21. Что включает в себя постпродажное обслуживание в туризме?
22. Охарактеризуйте различные типы туристов.
23. В каких документах зафиксированы права и обязанности туристов?
24. В чём заключаются права турфирм?
25. В чём заключаются обязанности туристов?
26. Каким особым требованиям должны отвечать работники туристских предприятий?
27. Раскройте особенности технологий клиентов турагентства.
28. Что включает в себя постпродажное обслуживание в туризме?
29. Безопасность туристов в путешествии

Контрольные вопросы для устного опроса. Другие формы контроля. 6 семестр

1. Качество продукции. Понятие, цель, сущность
2. Конкурентоспособность товара
3. Система показателей качества услуг
4. Факторы влияющие на уровень качества
5. Значение качества услуг в условиях современного рынка
6. Влияние качественного обслуживания на развитие туристской отрасли
7. Профессиональные стандарты качества обслуживания в сфере туризма
8. Основные направления обеспечения качества на туристических предприятиях
9. Оценка качества туристского обслуживания
10. Виды контроля качества
11. Органы и структуры, регулирующие качество услуг
12. Средства и методы контроля качества
13. Способы оценки качества обслуживания туристов
14. Каким особым требованиям должны отвечать работники туристских предприятий?
15. Что влияет на качество обслуживания?
16. Раскройте особенности технологий клиентов турагентства
17. Что включает в себя постпродажное обслуживание в туризме?
18. Охарактеризуйте различные типы туристов.
19. В каких документах зафиксированы права и обязанности туристов?
20. В чём заключаются права турфирм?
21. В чём заключаются обязанности туристов?

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
---	----------------------------------

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Практическая работа
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Практическая работа

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК

### а) литература

#### Основная литература

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253>

2. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 216 с. — ISBN 978-5-4488-1075-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134190.html>

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542780>

#### Дополнительная литература

1. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>

2. Еремеева, Н. Б. Контроль качества продукции и услуг общественного питания : учебное пособие для СПО / Н. Б. Еремеева. — Саратов : Профобразование, 2023. — 194 с. — ISBN 978-5-4488-1656-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134200.html>

3. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно- экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540719>

4. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2023. — 120 с. — ISBN 978-5-4488-1660-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/134189.html>

5. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-2012-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138899.html>

### б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
---	--------------	----------

1	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL <a href="https://ru.libreoffice.org/about-us/license/">https://ru.libreoffice.org/about-us/license/</a>
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 <a href="https://www.mozilla.org/en-US/MPL/">https://www.mozilla.org/en-US/MPL/</a>

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

### **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МДК**

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных кабинетов: кабинет турагентской и туроператорской деятельности. Оснащение кабинета: специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, ноутбук, проекционный экран.